



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

# Qualitat en xarxa a la UPC



**Memòria del projecte**

*Premi UPC a la Qualitat de la gestió Universitària  
(maig 2017)*

---

## UNITAT I RESPONSABLE DEL PROJECTE

### **Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat**

Responsable: Santi Roca

Aquest projecte es presenta des del Gabinet del Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) i com a persona responsable Santi Roca director de l'Àrea de Planificació, Avaluació, Qualitat i Programes Transversals, però és un projecte de treball col·laboratiu elaborat i implementat per persones dels centres docents de la UPC i també del GPAQ.

L'equip que ha redactat la memòria del projecte per presentar en el Premi UPC a la Qualitat de la gestió Universitària (any 2017) el formen les següents persones:

#### Autors:

- Xavier Codinas (UTGCDB-EEBE)
- Patricia Duarte (UTGCDB-EEBE)
- Juan Carlos Flores (ETSETB)
- Júlia González (UTGAM-FME)
- Mercè Pascual (GPAQ)
- Jaume Pèrez (UTGVG-EPSEVG)

#### Amb al col·laboració de:

- Imma Martínez (PDI - EPSEM)

---

## ÍNDIX

1. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ PRÈVIA
2. OBJECTIUS ESTABLERTS
3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS O ACCIONS DUTES A TERME
4. VALORACIÓ ECONÒMICA
5. AVALUACIÓ DELS RESULTATS

## 1. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ PRÈVIA

### Juliol 2014: jornades Innova Days a l'EPSEVG

Al juliol de 2014 es realitzen les jornades Innova Days a Vilanova i la Geltrú, on es fa un taller per a PAS i PDI: *Implementació del sistema de garantia interna de qualitat. Taller pràctic orientat a gestors, sotsdirectors, tècnics i coordinadors de titulació per a la discussió de recursos, eines i pautes de treball per a la implementació del sistema de garantia interna de qualitat amb TOTQ*, impartit per Jaume Pérez de l'EPSEVG i Esther Sans del GPAQ, en el qual es fa evident un cop més la necessitat de simplificar i fer funcionar els processos dels SGIQ i apareix la idea de que una de les maneres de fer-ho, seria fent "xarxa" entre tots els responsables.

Per a més informació consultar el [programa de la jornada](#) i [Bloc FUNQ!](#)

### Període 2014- 2015: acreditacions de les titulacions a la UPC

Durant el període 2014-2015 comencen les primeres acreditacions de les titulacions de la UPC. El resultat d'aquestes auditories dóna resultats molt similars als centres de la UPC avaluats: tots - excepte un - reben una valoració "amb condicions" en un dels seus punts, el referent a la implementació dels seus Sistemes de Garantia interna de la Qualitat (SGIQ), dissenyats i aprovats per AQU entre el 2009 i el 2012. En una mitjana temporal de 4 anys, cap centre ha aconseguit implementar el seu SGIQ.

A part de la manca d'implementació dels sistemes de qualitat, els diferents Comitès externs que han anat avaluant les titulacions de la UPC coincideixen en destacar altres aspectes comuns a millorar: els SGIQ són massa complicats, i a l'hora estan incomplets ja que no inclouen tots els processos del marc de VSMA (marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials), que és el que guia el procés de millora. A més, els comitès destaquen que hi ha poca participació dels grups d'interès, que els SGIQ no són coneguts per la comunitat universitària dels centres (PDI, PAS i estudiantat) i que els informes que es generen de l'anàlisi dels indicadors són poc valoratius, és a dir, descriuen però no hi ha reflexió i valoració dels resultats.

Els comitès demanen que els centres avaluats solventin aquests i altres aspectes en un termini de 2 anys.

Per a més informació consultar els [resultats de l'avaluació de l'acreditació de les titulacions](#)

### Desembre 2014: presentació del programa Nexus24

Mentre es van succeint els processos d'acreditació, en l'entorn del Personal d'Administració i Serveis, ha aparegut promogut per la Gerència el programa Nexus24 per a l'impuls del treball col·laboratiu. El seu objectiu és oferir al PAS *entorns d'aprenentatge i pràctica en projectes*

*transversals de millora de la pròpia universitat amb el propòsit de que l'any 2024, treballar en equips col·laboratius sigui "normal" a la UPC.*

Les condicions per poder desenvolupar un projecte en aquest programa són que el projecte permeti el treball autònom de l'equip, és a dir, es generin resultats de forma autosuficient. Ha de ser útil per a la universitat i per a les persones que hi participaran, per tant, ha de crear impactes sobre la millora de la gestió de la universitat i sobre l'aprenentatge de les persones. I per últim, ha de donar resultats tangibles, com a mínim un producte de coneixement i un prototip o pilot implementat.

Un petit grup de tècnics PAS de l'àmbit de la qualitat decideix fer un pas endavant i presentar-se amb el projecte *FUNQ! Qualitat Fàcil i Divertida*, amb l'objectiu de millorar els processos de gestió dissenyats pels centres en els seus sistemes de garantia interna de la qualitat i impulsar-ne la seva implementació definitiva, aprofitant l'enfoc del treball col·laboratiu per a aconseguir millores que siguin útils per a tothom.

El projecte resulta escollit amb 4 més per començar a desenvolupar-se en la segona fase del programa, a partir de l'octubre 2015 (3 projectes hauran estat escollits per desenvolupar-se entre febrer i juliol 2015).

Per a més informació consultar la convocatòria del programa [Nexus24](#)

## **De novembre 2015 a abril 2016 - Desenvolupament del projecte**

Els membres de l'equip *FUNQ!* estableixen 3 objectius:

- Crear una metodologia de treball per a col·laborar entre els responsables de qualitat del PAS i PDI de tots els centres en la consecució d'objectius comuns.
- Dissenyar un espai virtual on es pugui dur a terme de manera pràctica, senzilla i eficient aquesta col·laboració.
- Simplificar un procés dels SGIQ fins a donar-li un format senzill que resulti útil i adaptable per a tots els centres, com a mostra del que es pot aconseguir treballant amb aquest enfocament col·laboratiu i poder-ne avaluar la seva utilitat.

Els resultats definitius es presenten el 24 d'abril de 2016 dintre de la Jornada del final de projectes del programa Nexus24. Els 3 objectius s'han aconseguit amb èxit, havent fet partícips del disseny a tots els responsables de qualitat que hi han volgut participar (vegeu el punt 1).

Per a més informació consultar els resultats en aquest [enllaç](#)

L'equip *FUNQ!* continua ultimant els detalls i el 28 de juny de 2016, el vicerector de Política Acadèmica i l'equip *FUNQ!* presenten oficialment la nova xarxa de qualitat a tots els sotsdirectors i

sotsdirectores de qualitat i als responsables PAS dels centres. A la sessió hi participen 34 persones (PID i PAS) tècnics o responsables de l'àmbit de la qualitat dels centres de la UPC.

De la reunió es surt amb un nom abreviat de la xarxa (XQ-UPC), un lema per a la xarxa (Sumem Qualitat!), 4 equips de treball i 4 objectius a desenvolupar durant els propers 6 mesos fins a febrer de 2017. A partir d'aquest moment, ja ha entrat en funcionament aquest model de gestió de la qualitat a la UPC.

---

## 2. OBJECTIUS ESTABLERTS

La nova xarxa de qualitat neix amb la intenció de donar resposta a les necessitats d'optimització de la gestió de la qualitat en els centres, abastant així diversos objectius:

- Disposar a la UPC d'un entorn de treball col·laboratiu, perquè els centres docents comparteixin informació, necessitats, inquietuds i bones pràctiques en l'àmbit de la qualitat.
- Optimitzar els recursos disponibles de personal i de temps de cara a la consecució de resultats comuns a tots els centres docents, quant a la implementació dels seus sistemes de gestió interna de la qualitat (SGIQ).
- Donar una visió positiva i útil als temes relacionats amb la gestió de la qualitat: treballar en qualitat pot ser divertit i eficaç a l'hora
- Aconseguir la participació de tots els centres docents, a través dels seus responsables del PDI i PAS en l'àmbit de la qualitat, mitjançant l'adhesió als grups de treball.
- Ser un suport per a les persones responsables de qualitat i un punt de referència per als grups d'interès de la comunitat universitària quant a la gestió de la qualitat dels estudis.

### 3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS O ACCIONES DUTES A TERME

#### Fase prèvia de disseny de la xarxa (projecte *FUNQ! Qualitat Fàcil i Divertida*)

El programa Nexus 24 ofereix una sèrie d'accions formatives orientades al treball col·laboratiu dels equips que es realitza entre l'octubre i el novembre del 2015.

##### Primeres reunions de treball

Al novembre 2015 comencen les reunions de treball utilitzant la metodologia àgil Scrum (amb el seu vocabulari “demo”, “prototips”, “sprints o iteracions”, “retros”) i les eines TIC (Google Drive per l'accés i treball simultanis de la documentació, l'aplicatiu Trello per al seguiment del projecte i la distribució de tasques, les audioconferències per a les reunions virtuals, la llista de correu compartida i el grup de Whatsapp per a una comunicació àgil i eficaç enfocada a la consecució d'objectius) que permeten optimitzar el treball col·laboratiu.

Durant aquestes reunions l'equip FUNQ delimita l'abast del projecte i n'estableix els objectius.

Per a més informació sobre la metodologia scrum consultar aquest [enllaç](#)

##### Primera presentació pública davant els participants del programa Nexus24

Al desembre de 2015 es fa la primera presentació pública de l'abast i objectius del projecte.

Per a més informació, consultar la [Presentació](#) i el [vídeo](#). Per conèixer el desenvolupament de la sessió, veure el [Bloc FUNQ!](#)

##### Primera reunió demo amb els tècnics (PAS) i responsables (PDI) del Sistemes de Qualitat dels centres docents

Es continuen realitzant reunions dins de l'equip i a la tercera setmana de gener de 2016 es convoca la primera reunió amb els tècnics (PAS) i responsables (PDI) del Sistemes de Qualitat dels centres docents de la UPC. Hi assisteixen la majoria d'escoles, així com representats del GPAQ, la Càtedra UNESCO de Direcció Universitària (CUDU) i el vicerector de Política Acadèmica. L'equip *FUNQ!* presenta els objectius del projecte i una primera proposta de funcionament. Durant la sessió es realitzen dinàmiques participatives per recollir les inquietuds i necessitats dels responsables de qualitat dels centres respecte a la gestió de la qualitat, que ha de servir de base per a desenvolupar la proposta de treball de l'equip *FUNQ!*

Per a més informació, consultar el [Bloc FUNQ!](#)



### **Segona demo virtual dels primers prototips d'espai virtual i metodologia de treball per als tècnics (PAS) i responsables (PDI) de qualitat**

Es presenta una proposta disseny de l'espai virtual i una altra de metodologia que recullen totes les necessitats compartides per tots els membres de la primera reunió i es presenta virtualment a la primera setmana de febrer amb una enquesta per recollir nous suggeriments de millora.

### **Segona presentació pública davant els participants del programa Nexus24**

Al mitjans de febrer de 2016, a la Jornada anual Nexus24, es presenta el treball realitzat fins el moment i es recullen les aportacions dels participants, entre els quals hi ha responsables de qualitat però també altres membres de la UPC que hi participen aportant les seves visions i suggeriments.

Per a més informació, consultar la [presentació dels FUNQ a la jornada](#)

### **Tercera demo de presentació del primer prototip de procés simplificat i segons prototips Espai Virtual i metodologia de treball per als tècnics (PAS) i responsables (PDI) de qualitat**

Al març de 2016 es presenta el primer prototip de procés simplificat, i els nous avenços en els prototips de xarxa i metodologia als tècnics (PAS) i responsables (PDI) de qualitat i es recullen les seves aportacions.

Per a més informació, consultar el [Bloc FunQ](#)

### **Primera presentació institucional de la xarxa**

El 14 d'abril de 2016, a la reunió *Seguiment i Acreditació de titulacions & Memòries i Informes de Gestió de les unitats acadèmiques* convocada pel vicerector Antoni Ras per a tots els responsables (PDI) i tècnics (PAS) de qualitat i les secretaries acadèmiques dels centres docents de la UPC, es fa la primera presentació institucional de la proposta de xarxa de qualitat impulsada per l'equip *FUNQ!*

Per a més informació, consultar el [blog FUNQ](#)

### **Presentació final del projecte en el marc el programa Nexus24**

El 26 d'abril de 2016 l'equip *FUNQ!* juntament amb la resta d'equips participants, fa la presentació final del seu projecte durant la sessió final de projectes del programa Nexus24.

Després de la sessió, nova reunió amb responsables de la Xarxa per tal de valorar-ne els resultats i les properes passes a seguir.

Per a més informació, consultar els següents enllaços amb els resultats del projecte: [Presentació prezzì 1](#), [Presentació dels prototips](#) i la reunió amb els responsables, [al Bloc FUNQ!](#)

## Fase implementació de la xarxa de qualitat

Partint del resultats assolits per l'equip *FUNQ!* es posa en marxa la implementació de la xarxa.

### Primera sessió plenària de la xarxa

El 28 juny de 2016, es celebra la primera Sessió Plenària, amb l'assistència de nombrosos responsables (PDI i PAS) de Qualitat dels diferents centres, el GPAQ (Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat), l'equip *FUNQ!*, impulsor de la Xarxa i el vicerector de Política Universitària, el Sr. Antoni Ras, que és qui la convoca.

Objectius de la Sessió:

- Presentar el camí des del projecte *FUNQ!* fins a la xarxa de qualitat.
- Crear el nom i el lema per a la nova xarxa, experimentant el treball col·laboratiu a partir de les dinàmiques que li són pròpies.
- Constituir els 3 equips de treball que hauran de desenvolupar 3 objectius:

Resultats de la sessió:

- Nom: **XQ-UPC**
- Lema: **Sumem Qualitat!**
- Objectius a desenvolupar i creació d'equips:
  1. **Equip Dinamitzador de la XQ-UPC:** Coordinar i dinamitzar la XQ de la UPC a través de l'espai virtual creat a Atenea (4 membres de 4 centres diferents).
  2. **Equips Simplificació del SGIQ:** Simplificar els processos del SGIQ dels centres en dos equips de treball dividint-se la feina en les següents directrius:
    - Equip 1. Directrius 3,7 i 8 (8 membres de 4 centres)
    - Equip 2. Directrius 1, 2, 5 i 6 (8 membres de 5 centres)
  3. **Equip Taller Formatiu:** Definir un taller per a equips directius i/o nous responsables de qualitat del PDI i PAS (4 membres de 4 centres diferents).

Per a més informació sobre:

- les presentacions, ["Des del projecte FUNQ fins la Xarxa de qualitat"](#) i [prezzi](#)
- el desenvolupament de la sessió, consultar l'annex 1 adjunt que acompanya la memòria

### Fase de desenvolupament dels objectius

Des de juliol de 2016 al febrer del 2017 els equips de treball entren en la Fase de desenvolupament dels objectius fixats. Els equips d'autorganitzen i autogestionen a partir de les eines del treball col·laboratiu (especificades més amunt).

La Xarxa és dinàmica: en els dos equips encarregats de la simplificació dels processos dels SGIQ, es troben en la situació de patir baixes dels equips, que ells mateixos resolen de manera autònoma amb la incorporació de nous responsables.

### Segona Sessió Plenària de la XQ-UPC

El 22 febrer 2017 va tenir lloc la segona Sessió Plenària, amb l'assistència de nombrosos responsables (PDI i PAS) de Qualitat dels diferents centres, el GPAQ (Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat) i el vicerector de Política Universitària, el Sr. Antoni Ras, que és qui la convoca.

Objectius de la Sessió:

- Tal i com està dissenyat a la metodologia de treball, es fa la presentació dels resultats de la fase de desenvolupament dels objectius:
  - 1) Processos dels SGIQ: s'han simplificat 18 processos de 22.
  - 2) Taller formatiu: s'ha fet una proposta de fitxa de continguts del taller adreçat a nous responsables de qualitat PDI i PAS.
  - 3) Dinamització de la xarxa: s'ha completat i implementat l'espai virtual de la XQ-UPC al Campus virtual Atenea.
- Es defineixen els objectius a desenvolupar des d'ara i fins la propera sessió plenària que tindrà lloc al juliol de 2017.

Resultats de la sessió:

- Objectius consensuats a desenvolupar i creació d'equips:
  1. **Dinamitzar la xarxa:** Sempre ha d'estar en funcionament per coordinar i dinamitzar la XQ-UPC. (equip de 3 membres de 3 centres)
  2. **Formació en Qualitat:** Amb la funció de crear les eines de formació en temes de qualitat per als equips directius actuals i futurs. (equip de 4 membres de 4 centres)
  3. **SGIQ Directriu 4 :** Per simplificar el procés de "Garantia de la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis". (equip de 2 membres de 2 centres)
  4. **Documentació dels SGIQ:** Amb l'objectiu de que els indicadors siguin únics i no variïn en funció de la font d'informació, i a més poder extreure informes finals i no dades que s'han de passar a un informe posterior, com per exemple les memòries de les unitats (equip de 5 membres de 4 centres)

Per a més informació, veure el desenvolupament de la sessió a l'annex 2, arxiu que acompanya la memòria

## **Accions de difusió de la XQ-UPC**

### **Jornada Innova Days**

El 30 de juny de 2016 l'equip *FUNQ!* realitza un taller formatiu sobre els sistemes de qualitat dels centres dintre de la jornada Innova Days celebrada a l'EPSEVG adreçat a tècnics (PAS) i responsables (PDI) de qualitat.

Per a més informació, consultar el [Programa de la jornada](#)

### **Congreso Universitario de Innovación Educativa en las Enseñanzas Técnica**

Dintre del Congreso Universitario de Innovación Educativa en las Enseñanzas Técnicas que va tenir lloc a Càdis del 21 al 23 de Setembre de 2016, l'equip *FUNQ!* va presentar la ponència: Red de Calidad de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

Per a més informació, consultar el [vídeo de la ponència](#)

### **Jornada de unidades técnicas de calidad de las universidades españolas**

A les jornada que se celebrarà a León el 8 i 9 de juny de 2017, es presentarà la XQ-UPC com a model i aplicació pràctica d'un projecte col·laboratiu en el marc del Programa Nexus 24.

---

## 4. VALORACIÓ ECONÒMICA

Les despeses relacionades amb aquest projecte són indirectes i es corresponen, per una banda, a la dedicació prevista per al desenvolupament de l'Equip FUNQ! abans de la creació de la xarxa que s'ha estimat amb unes 600 hores de treball a uns 40€/hora (cost UPC) serien uns 24.000 €. Això podria servir per fer una estimació del que costaria cada equip de treball funcionant durant 5 mesos.

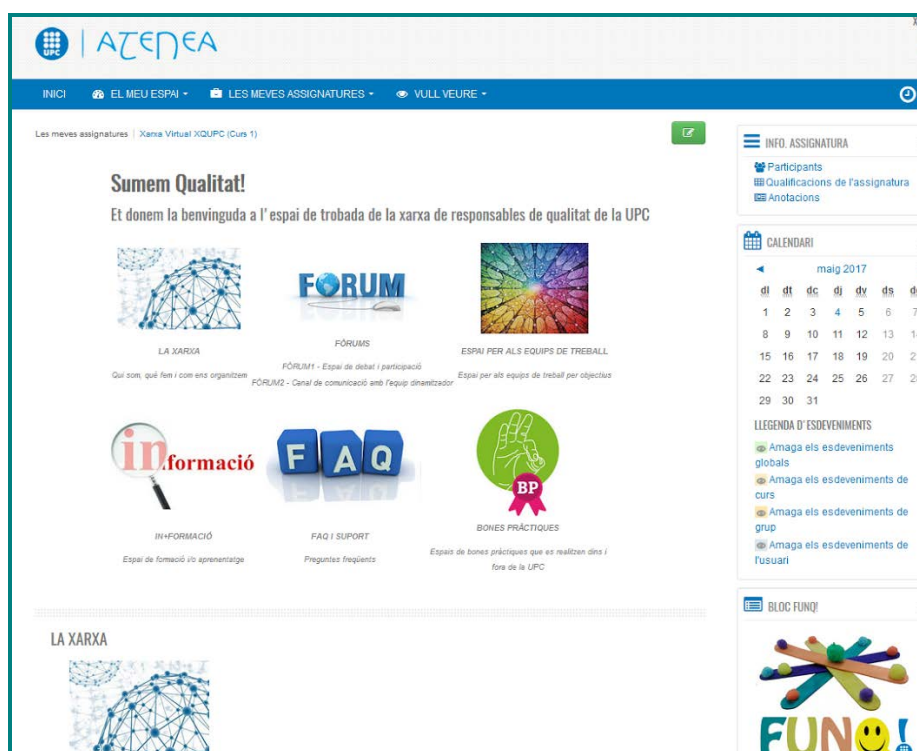
Però en realitat, l'enfoc interessant és que treballar amb aquest sistema, permet una gestió molt més eficient dels recursos de la UPC en el seu conjunt, ja que en lloc de repetir les mateixes tasques en els diferents centres docents, es treballa una única vegada i de manera coordinada amb la idea de que aquesta feina serà útil a tots els centres. Com a conseqüència, s'aconsegueix poder abastar més objectius i estalviar costos a la universitat en hores de personal, pel fet de que es poden aprofitar el coneixement adquirit i els resultats obtinguts en benefici de tota la comunitat UPC.

## 5. AVALUACIÓ DE RESULTATS

Cal destacar la nostra satisfacció, perquè hem assolit els següents objectius principals que ens vàrem proposar.

### Resultats tangibles

- a) Crear un espai de treball utilitzant el Campus Virtual Atenea que s'ha estructurat de la manera que mostra la imatge següent:



- b) Crear una metodologia de treball que descriu com s'organitza la xarxa i quines normes de funcionament té.

Per a més informació, l'annex 3 arxiu que acompanya la memòria

- c) Integrar a tots els responsables de qualitat de totes les escoles, tant de PDI com de PAS. Com a resultats, a les dues reunions plenàries han participat representants de tots els centres de la UPC i en els equips de treball per assolir els objectius de la xarxa han participat, fins ara, 11 de 16 centres i el GPAQ.

- d) Simplificar els processos del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ), creant els models de referència que els centres docents poden adaptar a la seves característiques i necessitats. Com a resultat, s'han simplificat 18 dels 22 processos que conté el SGIQ tal com defineix el programa AUDIT de l'AQU Catalunya.
- e) Proposta d'activitat formativa per realitzar un "Taller pràctic sobre els Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) dels programes formatius de la UPC".

## Resultats de satisfacció

### Recollits a la segona Sessió Plenària

A la segona sessió plenària, els equips de treball van presentar quines havien estat les seves sensacions respecte al nou mètode de treball que proposa la XQ-UPC. Les respostes van ser les següents:

L'equip dinamitzador: dificultats per arrencar, posar-se al dia en noves tècniques, manca de temps. Però també alt nivell d'aprenentatge, implicació personal; treball col·laboratiu amb distribució de tasques, auto responsabilitat, i amb un producte inicial, pensat i a desenvolupar entre tots.

L'equip de la simplificació dels processos: els sotsdirectors que han participat nous en el càrrec, destaquen positivament la sensació de formar part d'una xarxa. En general, valoren molt eficaç l'ús de les audiconferències i del google drive com a eines per comunicar-se i treballar documentació de manera simultània.

L'equip de la formació: valora positivament el treball col·laboratiu entre PDI i PAS recollint les necessitats dels dos col·lectius i molt satisfactòries les sessions de treball virtuals en les quals s'han pogut experimentar eines per treballar simultàniament (google drive i audioconferències).

### Recollits a una enquesta de satisfacció general

A més, per avaluar de forma específica el grau de satisfacció dels membres en la xarxa, s'ha elaborat una enquesta amb la que es vol valorar tant la percepció que es té de la xarxa a nivell general com la participació en els grups de treball.

Dels resultats obtinguts es poden extreure les següents conclusions:

- La creació de la xarxa està valorada en un 4,7 sobre 5.
- L'aportació com a millora en la seva responsabilitat sobre la gestió dels temes de qualitat es considera d'un 4,2 sobre 5.
- La utilitat dels resultats assolits pels grups de treball per tractar algun dels objectius acordats a les sessions plenàries de la xarxa és de 4,3 sobre 5.

- La recomanació a altres membres de la xarxa per participar als grups de treball és de 4,5 sobre 5.

Per a més informació, l'annex 4 arxiu que acompanya la memòria

Els aspectes valorats més positivament han estat el treballar col·laborativament, la metodologia de treball i els resultats de la simplificació de processos. En canvi, els aspectes que es considera millorables són l'assegurament de la continuïtat de la xarxa, i la participació i la implicació de les persones responsables dels temes de qualitat. Per altra banda, les dinàmiques de grup basades en les que hem après durant la nostra formació del programa Nexus24, no han estat acceptades per la totalitat dels membres de la xarxa.

## Agraïments

En publicar-se la convocatòria del Premi, diferents membres de la XQ-UPC vàrem veure la possibilitat de presentar-hi la Xarxa. De manera espontània, ens vàrem posar en contacte unes amb els altres i es va muntar un equip que va començar a treballar utilitzant les eines col·laboratives que ja s'han esmentat. Es va obrir l'equip de treball a tota la XQ-UPC i s'hi va sumar una altra persona i aquest ha estat l'equip definitiu que ha donat forma a aquesta memòria.

Aquesta manera àgil d'ajuntar-se i el mètode de treball utilitzat, creiem que és una evidència de la dinàmica que ja hi ha creada a dintre de la XQ-UPC. Destaquem de manera especial el fet de que es tracta de persones de centres i unitats diferents i creiem que aquest és precisament el valor afegit que aporta aquesta xarxa. I és veient això que volem agrair, de manera especial, a tots els companys i companyes que des de l'inici han i continuen coordinant i/o participant en la gestió del programa Nexus24, aportant les seves hores, el seus coneixements, les seves coneixences (els i les professionals externs que de manera desinteressada hi col·laboren i aporten tant) i la seva il·lusió. Sense ells i elles i sense el suport de la gerència, el programa Nexus24 no podria funcionar i sense aquest programa, dubtem molt que aquesta xarxa hagués trobat el camí per constituir-se.

A tots ells i totes elles, gràcies!